

山鹿市納税促進業務委託に関する基本仕様書

1 業務名

山鹿市納税促進業務

2 業務の目的

市税及び国民健康保険税（以下、市税等という。）の滞納者に対し、早期に自主納付の呼びかけを行うこと及び滞納者に最も有効な方法での納付勧奨を行うことで、市民の納税意識の高揚と累積滞納防止による収納率向上を図り、市税等の収入を確保することを目的とする。

3 履行期間

令和8年10月1日から令和13年9月30日まで（60ヵ月）

4 業務履行場所

山鹿市役所本庁舎内（税務課執務スペース）及び市内の滞納者自宅等とする。

5 業務内容

委託受注者（以下、受注者という。）は、次に掲げる対象税目における滞納税（現年分・滞納繰越分）の早期徴収及び収納率の向上を目的として、次の業務を遂行すること。

（1）対象税目

市・県民税（普通徴収及び特別徴収）
固定資産税・都市計画税（償却資産を含む）
法人市民税
軽自動車税
入湯税
国民健康保険税

（2）業務内容

納付案内業務（電話、文書、訪問等）
市税等口座振替勧奨業務
来庁者受付業務（再発行納付書作成、納付相談）
電話受付業務（再発行納付書作成・送付、納付相談）
滞納整理事務及び口座振替事務に関する補助業務等
市税等過誤納金の還付充当事務に関する業務及び補助業務
証明書の発行業務（納税証明等）
納付相談とは、1年以内に完納できる納付計画のもの

6 業務日及び業務時間

業務日及び業務時間については、次のとおりとし、必要に応じて委託発注者（以下、発注者という。）と受注者との協議により、業務日及び業務時間を変更できるものとする。

(1) 業務日

業務日については、国民の祝日に関する法律(昭和23年法律第178号)に規定する休日及び年末年始(12月29日～1月3日)を除く月曜日から金曜日までの開庁日とする。

(2) 業務時間

平日の業務日については、午前8時30分から午後5時15分までです。夜間に電話による納付案内業務等を実施するときは、午前8時30分から午後8時までとする。

7 業務管理者の職務

本業務における業務管理者(以下「管理者」という。)の職務は次のとおりとする。

- (1) 業務従事者の指導及び指揮統括、業務進行管理等
- (2) 滞納者からの受電及びクレーム対応
- (3) 業務従事者の運用・管理等
- (4) 本業務における個人情報の管理
- (5) 業務従事者の研修計画の策定及び実施
- (6) 業務従事者の架電状況等の把握及び苦情対応
- (7) 業務実施計画の立案及び業務報告書の作成、提出
- (8) 収納業務のマニュアル作成
- (9) その他、本業務履行全般における管理

8 業務従事者の職務

本業務における業務従事者(以下「従事者」という。)の職務は次のとおりとする。
見込数は、別紙「(参考)口座振替・督促、納税促進業務委託の状況」参照

(1) 納付案内業務

電話・SMS(ショートメッセージサービス)による納付案内

- ・督促状発送の翌月に電話・SMS
- ・約束不履行時に電話・SMS

文書・DM(ダイレクトメール)による納付案内

- ・文書を年3回発送
- ・督促状発送の翌月に電話番号不明者に対しDM発送

(2) 市税等の口座振替の勧奨等

- 窓口での口座振替勧奨
- その他文書等による口座振替勧奨

(3) 来庁者窓口受付

- 個人の特定、用件確認
- 納付書再発行
- 口座振替受付
- 分割納付の受付及び相談対応(1年以内に完納となる場合)

(4) 電話受付

- 個人の特定、用件確認
- 納付書再発行

- (5) 口座振替関連事務、相続人代表者指定届等の処理
 - 申請内容の確認
 - 金融機関からの口座振替依頼書の受付、問い合わせへの対応
 - 口座振替に関する市民からの問い合わせ対応
 - その他口座振替事務に関すること
- (6) 訪問による納付案内業務
 - 居住調査
 - 納付案内
 - 口座振替勧奨
 - 滞納整理システムへの入力
- (7) 滞納整理関連補助業務
 - 従事者が出来る業務の提案を行うこと
- (8) 市税等過誤納金の還付充当事務
 - 発注者の指示に基づく決議書作成等における業務補助
- (9) その他
 - 収納消込処理業務（消込エラー分の確認・消込）
 - 証明書発行業務（総合窓口で発行できない証明のみ）
 - 課内庶務の業務補助

9 業務に必要な施設・備品等

受注者は、業務の履行にあたっては、個人情報の保護及び情報セキュリティ対策の観点から、委託発注業者が指定した施設（執務室）を利用し、業務従事者が業務の遂行に必要な機械器具等は発注者が貸与し、消耗品を付与するものとする。受注者は、貸与された物品等を発注者の許可なく業務場所以外に持ち出さないこと。

また、受注者は、設備等を本仕様書に定める業務を遂行するために使用し、他の用途に使用しないこと。受注者は、受注者の責めに帰すべき事由により設備等を毀損または焼却した場合は、その賠償の責めを負うこと。機械器具の使用にあたっては発注者の支持を仰ぐこと。

なお、受注者は以下の設備及び物品等を用意すること。

- (1) 訪問用車両
- (2) 提案された業務に必要な備品（携帯電話等）

10 業務執行体制

受注者は、国税徴収法、地方税法、山鹿市市税条例、山鹿市個人情報保護条例等、税に関する関係法令を遵守するとともに、個人情報を含む税務情報を厳格に管理できる万全な体制を整備し、発注者と事前に協議のうえ、業務責任者1人を置き、以下の条件を満たすこと。また管理者1人、従事者3人以上を原則常駐させるものとする。なお、就業規則等に基づく休暇等の取得の場合はこの限りでない。

また、受注者は、管理者及び従事者に対する指導育成計画及び技術向上計画を策定し、適宜、技術向上に向けた取り組みを実施していくこと。

- (1) 業務責任者は、地方公共団体の市町村民税又は国民健康保険税（料）の収納業務に

において、業務責任者としての経験があるもの又はそれに準ずる者として3年以上の経験を有するものであること。

- (2) 委託開始時に業務を支障なく進めるため、業務が安定するまでの計画を提案すること。

1.1 運営管理

本業務を円滑に遂行するため、受注者は、次に掲げる事項を遵守し、誠実に対応すること。

- (1) 受注者は事前に業務責任者、管理者及び従事者の名簿を作成し、委託者に提出すること。また、業務責任者、管理者及び従事者に変更があった場合は、速やかに発注者に届け出ること。
- (2) 受注者は滞納者とのトラブル発生防止に努めるとともに、トラブルが発生した場合に備えて、予め危機管理体制を整備すること。トラブルが発生した場合は、状況等を詳細かつ速やかに発注者に報告すること。
- (3) システム障害やセキュリティー障害が発生した場合は、原因の特定及び対策を行い、迅速に復旧させるとともに、影響範囲、再発防止策等を速やかに発注者に書面で報告すること。
- (4) 業務の実施にあたっては、事前にパソコンの操作、電話対応、個人情報取扱い、市税の概要等、各業務に対応できるマニュアルを発注者と協議のうえ作成し提出すること。マニュアルは必要に応じて発注者と協議のうえ、更新すること。
- (5) 受注者は、年間業務計画を策定し発注者に提出を行い、進行管理及び評価分析を行うとともに、毎月発注者に進捗状況を報告すること。
- (6) 受注者は、月間業務計画を策定し発注者に提出を行い、毎月発注者に進捗状況を報告すること。

1.2 月間業務報告書の作成及び提出

管理者は、発注者に報告すべき事項を記載した月間業務報告書を作成するものとし、翌月10日まで(閉庁日の場合は翌開庁日)に発注者に提出するものとする。なお、報告事項は、次の項目を含む書式とする。

- (1) 納付勧奨件数(架電、催告文書送付件数)
- (2) 窓口受付件数及び内訳
- (3) 電話受付件数及び内訳
- (4) 口座勧奨件数及び勧奨に伴う口座振替受付件数
- (5) 口座振替受付に関する処理件数及び内訳(申請受付件数、金融機関受付不備あり対応件数、口座システムへの入力件数等)
- (6) 文書による各種調査書類送付件数と回答状況
- (7) 預貯金調査件数と回答状況
- (8) 督促不着時にかかる再送付件数及び公示送達件数
- (9) その他の処理件数

月間業務報告書の記載内容については、連絡調整会議で受注者と発注者の協議により適時見直しを行う。

1.3 業務従事者の責務

業務履行中は、常に名札を着用し、他の営業行為に類することをしないこと。

また、業務の履行にあたっては、常に規律正しく、好感の持てる服装及び言動で滞納者と接するよう心がけること。

1.4 個人情報の保護、秘密保持及び特定個人情報保護

(1) 受注者は、個人情報の保護の重要性を認識し、個人情報の保護に関する法律、山鹿市個人情報保護法施行条例、山鹿市情報セキュリティポリシー及び関係法令の規定を遵守し、いかなる場合においても、業務上知り得た情報を第三者に漏らさないこと。

(2) 受注者は、本業務に関して個人情報の漏えい、苦情その他の事故を防止するための適切な措置を講ずること。

(3) 個人情報の紛失、漏えい、盗難、誤送付、深刻な苦情等の事態（以下「事故」）が発生した場合には、発注者に速やかに事故の内容を書面で報告し、適切な対応処置を講ずること。

(4) 受注者は、1年に1回以上従事者に秘密の保持及び個人情報等の管理についての研修等を実施し、報告書を発注者に提出すること。また委託従事者（以下、従事者という。）は、これらの事項を遵守する旨の誓約書を発注者に提出すること。

なお、従事者に対する研修等は受注者の責任において行い、要する費用は受注者の負担とすること。

(5) 受注者は、本業務で知りえた情報を他の用途に使用しないこと。

(6) 発注者が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報を外部に持ち出さないこと。

(7) 発注者が提供する資料や端末機に入力されている情報や個人情報を発注者の許諾なく複写及び複製しないこと。

(8) 受注者は、自己の責に帰すべき事由により、個人情報等の漏えい等の事故が発生し、発注者に損害が生じた場合、本仕様書に違反する行為の直接の結果として生じた損害に限り、賠償の責任を負うこと。

(9) 受注者は年1回、安全管理体制等を書面で報告し、発注者は遵守状況について確認を行うこと。確認の結果を踏まえ安全管理体制の改善の要否を双方で協議行うこととする。

(10) 受注者は、本業務を遂行するために作成した個人情報を使用することがなくなった場合、速やかかつ確実に廃棄すること。

(11) 受注者は、発注者から各業務の個人情報等の機密性維持等に関する調査の事前通知があった場合は、速やかに監査・検査を受けること。

1.5 費用負担

業務に必要な設備に関する費用（電話料金、郵送代、光熱費等）は発注者が負担する。なお、上記以外の費用は受注者が負担すること。

訪問用車両及び備品（携帯電話）に係る費用は、受注者が負担すること。

16 委託料の支払方法

委託料については、月ごとの分割払いとし、受注者が提出する請求書に基づき請求日より30日以内支払うものとする。

17 再委託の禁止

受注者は、本業務の処理を他に委託し、請け負わせないこと。

18 業務の引継ぎ

契約期間満了時に本業務を他の業者に引き継ぐときは新たな受注者の業務が円滑に行われるよう、委託期間中に確実に完了させること。

また、委託期間終了後も、新規受注者が現場での確認及び引継ぎを希望する場合には、積極的に協力すること。なお、引継ぎは原則マニュアル等を含め、書面によって実施すること。

19 連絡調整会議の開催

受注者及び発注者の双方からの業務実施計画等の提案・変更等の協議のため連絡調整会議を毎月10日までにを行うこと。

20 その他

- (1) 受注者は、業務における何らかの事故が発生したときは、その理由に関わらず、直ちにその状況、処理対策等を本市に報告し、応急措置を行った後、書面により本市に詳細な報告及びその後の方針案を提出するものとする。
- (2) 本仕様書の記載事項及び本仕様書に定めのない事項について疑義が生じた場合は、発注者と受注者が都度協議し、受注者は発注者の指示に従い業務を遂行するものとする。ただし、業務遂行上必要と認められる軽微な内容については、受注者の費用及び責任において実施し、本業務の遂行に支障を来さないよう努めなければならない。